

**PERANCANGAN DAN PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
di PT. WELLING JAYA SEJATI INDUSTRIAL, GRESIK**

Mieke Rosalina Soegiono, Muhammad Rosiawan, Yenny Sari
Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293, Indonesia
E-mail : jcluvlymei@yahoo.com

Abstrak

PT. Welling Jaya Sejati Industrial yang terletak di Raya Wringin Anom KM 32, Desa Lebani Waras, Kabupaten Gresik ini merupakan perusahaan pembuatan komponen sepeda yang berdiri sejak tahun 1990. Melihat peluang usaha bisnis sepeda yang maju maka pendiri memutuskan untuk mendirikan pabrik pembuatan komponen sepeda. PT. Welling Jaya Sejati Industrial ingin mencoba menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, guna memiliki manajemen mutu kualitas yang baik dalam upaya optimalisasi fungsi organisasi. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa perusahaan belum memiliki sistem dokumentasi manajemen mutu yang optimal sehingga perlu dilakukan perancangan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Pada proses bisnis perusahaan dilakukan perubahan dengan penambahan sistem manajemen mutu, proses inti, pendukung 1, pendukung 2 dan eksternal. Perbaikan struktur organisasi dilakukan dengan melakukan penambahan posisi *Management Representative* yang bertanggung jawab penuh terhadap keberlangsungan sistem manajemen mutu pada perusahaan. Sasaran mutu yang dimiliki perusahaan belum lengkap, sehingga dilakukan perombakan ulang sasaran mutu di tiap prosedur yang dirancang, dengan demikian proses peninjauan sasaran mutu akan lebih detail. Berdasarkan hasil pembagian kuisioner kepada 28 anggota perusahaan, didapatkan bahwa perancangan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008 mengalami dampak positif bagi perusahaan.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dokumentasi.

Abstract

PT. Welling Jaya Sejati Industrial located in Raya Wringin Anom KM 32, Lebani Waras Village, Gresik. This company is a bicycle component manufacturing company that stood since 1990. Seeing a business opportunity that developed the founder bicycle decided to establish a factory making bicycle parts. PT. Welling Jaya Sejati Industrial wanted to try to implement a quality management system standard ISO 9001:2008, Quality management in order to have a good quality in an effort to optimize the function of the organization. Based on the collection and processing of data that has been carried out, showed that the company has not had a quality management system documentation that is necessary to design optimal quality management system as a whole. At the company's business processes to the change with the addition of a quality management system, core processes,

supporting 1, 2, and external support. Repairs carried organizational structure by adding Mangement Representative positions are fully responsible for the sustainability of the company's quality management system. Quality objectives of the company is not yet complete, so do re overhaul quality objectives designed for each procedure, thus the process of reviewing quality objectives will be more detail. Based on the distribution of questionnaires to the 28 members of the company, it was found that the design of the quality management system according to ISO 9001:2008 having a positive impact on the company.

Keyword : Quality Management System ISO 9001:2008. Documentation.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan globalisasi, standardisasi manajemen telah menjadi isu utama terutama tentang sistem manajemen mutu. Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan suatu hal yang dianggap masih relatif baru, namun karena lembaga atau birokrasi berupaya mencapai kesesuaian dengan kebutuhan yang diharapkan masyarakat, *user*, dan mitra kerja, maka banyak yang sudah menerapkannya dan ternyata berhasil. Definisi umum menyebutkan ISO 9001:2008 adalah standar internasional yang berisi tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi apabila organisasi tersebut ingin menunjukkan bahwa sistem manajemen organisasi tersebut mempunyai kemampuan dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan lain yang sesuai dalam bidang mutu, baik mutu produk maupun proses guna mencapai kepuasan pelanggan. Penerapan standar ISO 9001:2008 memberikan manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada pelanggan (*user*), masyarakat, dan mitra kerja.

Salah satu perusahaan manufaktur yang ingin mencoba menerapkan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ini ialah PT. Welling Jaya Sejati Industrial yang berdiri pada tahun 1990. Perusahaan ini merupakan perusahaan manufaktur yang memiliki proses utama sebagai perusahaan pembuatan komponen sepeda serta aktivitas lain berupa penerimaan jasa *edblack* dan plastik *injection* yang terletak di Jalan Raya Wringin Anom KM. 32, Desa Lebani Waras, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, Indonesia. Perusahaan ini memproduksi komponen sepeda berupa *stir*, *velg*, dan *frame* sepeda serta komponen lainnya. Perusahaan ini memiliki kurang lebih 120 proses pada tahap produksinya. PT. Welling Jaya Sejati Industrial ingin mencoba menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, guna memiliki manajemen mutu kualitas yang baik dalam upaya optimalisasi fungsi organisasi.

METODE PENELITIAN

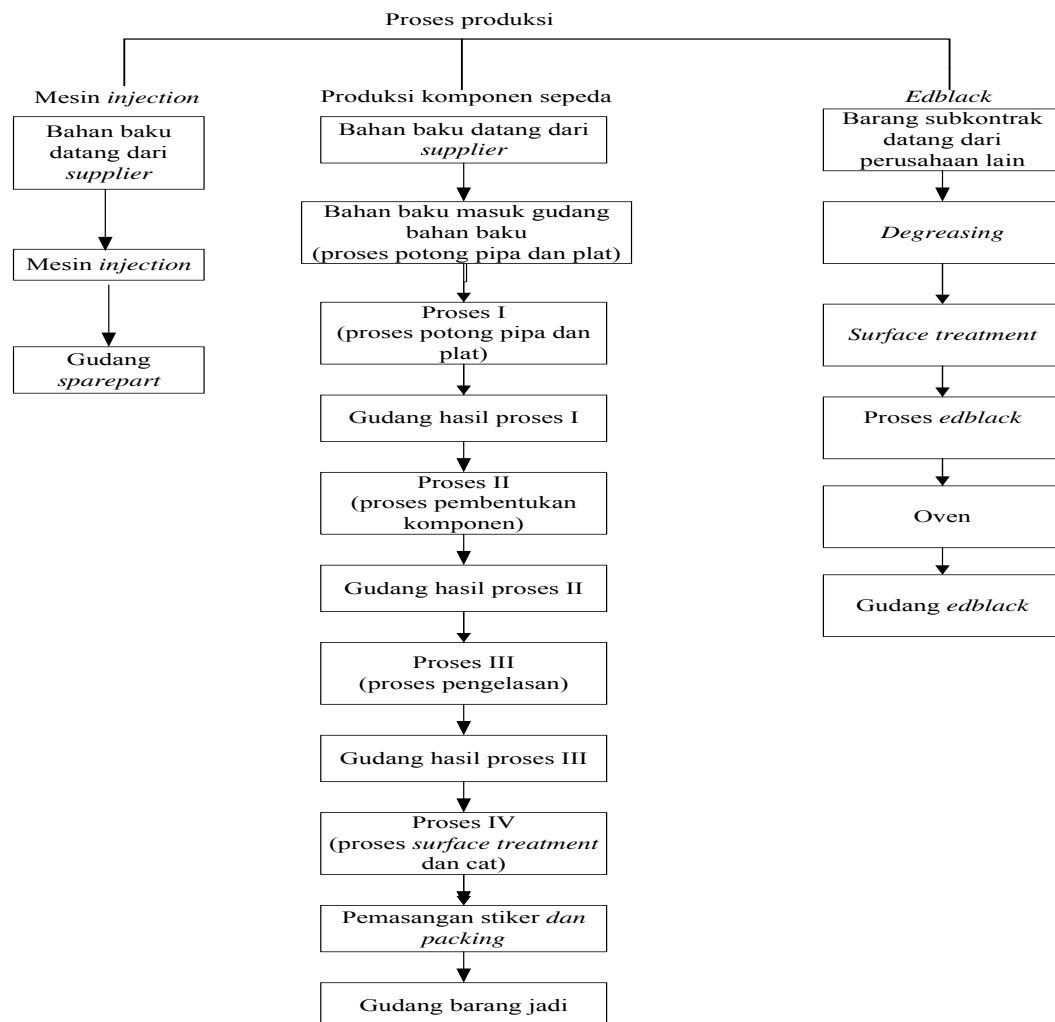
Sebelum melakukan penelitian, dilakukan penyusunan kerangka berpikir, melakukan survei awal, identifikasi masalah, menetapkan tujuan penelitian, melakukan studi kepustakaan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta langkah terakhir adalah pembuatan kesimpulan dan saran. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung dengan pemilik perusahaan sehingga dapat diperoleh informasi dan kondisi perusahaan. Data primer yang didapatkan berupa data hasil identifikasi gap dan aktivitas perusahaan secara keseluruhan. Sedangkan data sekunder yang didapatkan berupa sejarah perusahaan, proses bisnis, visi misi perusahaan, struktur organisasi, *job description*, jenis produk dan prosedur terdokumentasi yang telah dimiliki oleh perusahaan.

PT. Welling Jaya Sejati Industrial yang didirikan oleh Alm.Tn. Suherman Tandjaja merupakan perusahaan pembuatan komponen sepeda yang berdiri sejak tahun 1990. PT. Welling Jaya Sejati Industrial melakukan pembuatan komponen yang dapat menghasilkan satu set sepeda dengan beberapa komponen masih bergantung pada *supplier* seperti roda, karet *shock*, dll. Visi perusahaan adalah menjadi Perusahaan produsen sepeda terkemuka di pasar Domestik maupun pasar Internasional. Misi perusahaan adalah menjadi perusahaan yang terus menerus :

- (1) Meningkatkan kualitas produk
- (2) Menggunakan teknologi termmodern dan membangun bisnis secara inovatif
- (3) Membangun serta menciptakan citra perusahaan yang terbaik dan memberikan pelayanan, mutu serta kepuasan yang terbaik kepada pelanggan.

Kebijakan mutu perusahaan adalah (1) Selalu meningkatkan kualitas produk, proses, dan pelayanan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan konsumen (2) Selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan lingkungan kerja (3) Melakukan pemenuhan terhadap persyaratan dan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan belum memiliki struktur organisasi dan *job description* yang lengkap.

Aktivitas yang terjadi di rantai produksi antara lain melakukan pembentukan komponen sepeda (aktivitas utama), melakukan pembuatan *sparepart* yang berasal dari plastik dan menerima jasa pengecatan *edblack*.



Gambar 1 Proses Produksi Perusahaan

Prosedur dan formulir yang telah dimiliki perusahaan adalah surat perintah produksi, formulir yang berkaitan langsung dengan gudang (surat jalan, bon mutasi, buku *stock*, bon hasil kerja), prosedur penanganan ketidaksesuaian, tinjauan manajemen, tindakan perbaikan dan pencegahan, perbaikan perawatan mesin, keselamatan kerja, dan *quality control*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil *scanning gap* dilakukan proses perhitungan dan rekapitulasi untuk mengetahui jumlah kesesuaian dan jumlah ketidaksesuaian kondisi sistem manajemen mutu perusahaan saat ini dengan persyaratan ISO 9001:2008.

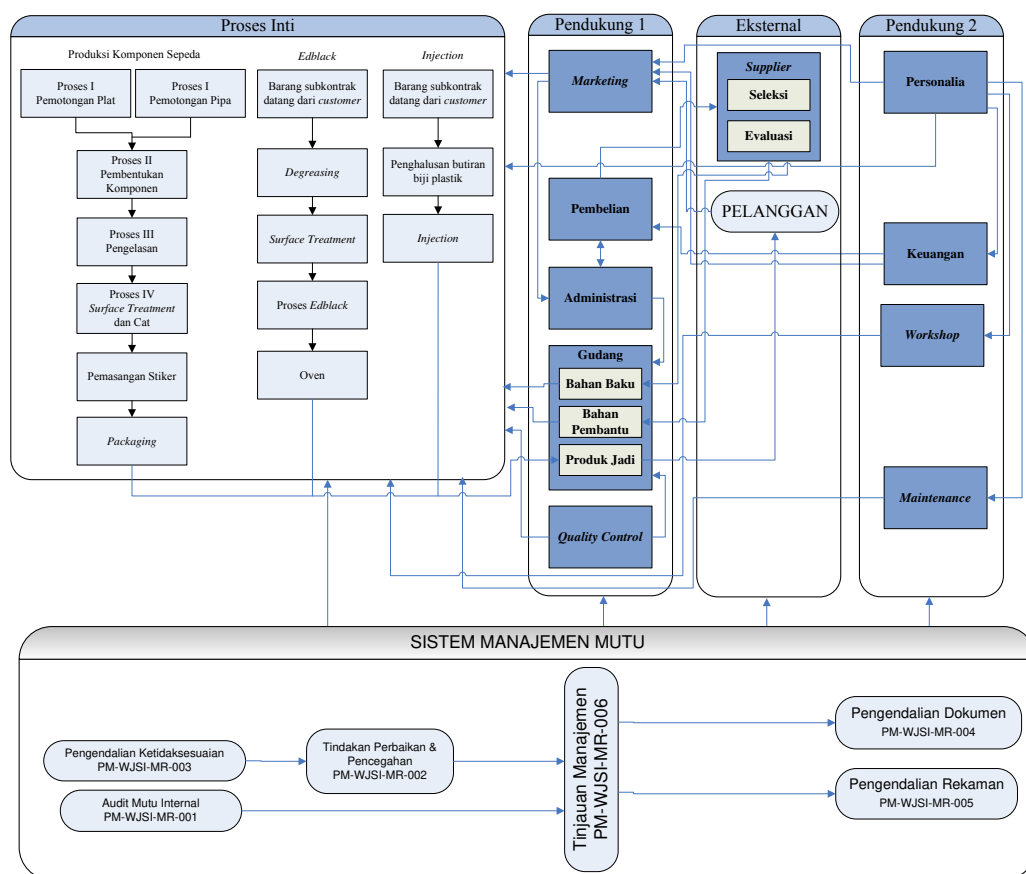
Tabel 1 Rekapitulasi Hasil *Scanning Gap*

	Klausul					Total
	4	5	6	7	8	
Jumlah Pertanyaan	49	58	24	129	81	341
Jumlah Pertanyaan yang Sesuai	31	25	13	83	26	178
Jumlah Pertanyaan yang Tidak Sesuai	18	33	11	40	55	163
Jumlah Pertanyaan tidak Relevan	-	-	-	6	-	6
% ketidaksesuaian terhadap total ketidaksesuaian	11,04%	20,25%	6,75%	24,54%	33,74%	100,00%
% ketidaksesuaian tiap klausul	36,73%	56,90%	45,83%	31%	67,90%	
% kesesuaian terhadap total kesesuaian	17,42%	14,04%	7,30%	46,63%	14,61%	100,00%
% kesesuaian tiap klausul	63,27%	43,10%	54,17%	64,34%	32,10%	

Dari hasil *scanning gap* diketahui bahwa ketidaksesuaian terbanyak ada di klausul 5 dan 8. Pada klausul 5, pihak manajemen PT Welling Jaya Sejati Industrial telah memiliki tanggung jawab terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan tetapi perusahaan belum memiliki satu orang khusus sebagai *Management Representative* yang bertanggung jawab terhadap sistem manajemen mutu perusahaan. Hal ini menyebabkan tidak optimalnya penerapan sistem manajemen mutu perusahaan sehingga menjadi kendala utama perusahaan dalam proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Keluaran untuk tinjauan manajemen hanya berupa proses perbaikan dan pelengkapan sistem manajemen mutu perusahaan serta mencakup perbaikan terhadap keluhan *customer* yang berkaitan dengan persyaratan *customer* dimana perusahaan melakukan perbaikan terhadap proses realisasi produk mulai dari penerimaan order, proses produksi sampai dengan proses pengiriman kepada *customer*. Pada klausul 8, Dalam upaya

pencapaian tujuannya tersebut, perusahaan ini telah melakukan pemantauan proses produksi setiap harinya dimana pemantauan dilakukan untuk setiap produk komponen dan *sparepart* yang dihasilkan agar sesuai dengan permintaan *customer*. Akan tetapi perusahaan ini belum memiliki metode khusus dalam pengukuran kepuasan *customer*. Perusahaan ini juga belum pernah melakukan audit internal sehingga perusahaan belum mampu mendapatkan masukan dari internalnya sehingga perusahaan belum dapat melakukan proses perbaikan berkesinambungan dan analisis data.

Proses bisnis PT Welling Jaya Sejati Industrial terdiri atas 3 jenis yaitu proses inti, *internal* dan eksternal dimana ketiga proses ini saling berkaitan dalam menjalankan aktivitas perusahaan.



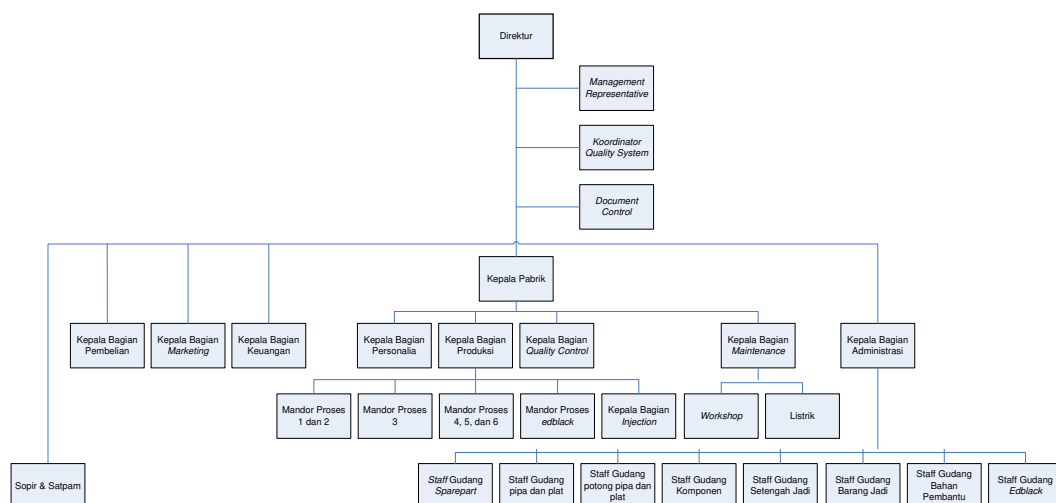
Gambar 2 Proses Bisnis PT Welling Jaya Sejati Industrial sesuai dengan ISO 9001:2008

Proses bisnis ini sudah sesuai dengan standar mutu manajemen dari ISO 9001:2008. Proses peningkatan sistem manajemen mutu perusahaan dilakukan

dengan penerapan enam prosedur mutu yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Enam prosedur mutu tersebut adalah sebagai berikut :

- Prosedur Audit Mutu Internal (PM-WJSI-MR-001)
- Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PM-WJSI-MR-002)
- Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian (PM-WJSI-MR-003)
- Prosedur Pengendalian Dokumen (PM-WJSI-MR-004)
- Prosedur Pengendalian Rekaman (PM-WJSI-MR-005)
- Prosedur Tinjauan Manajemen (PM-WJSI-MR-006)

Pada struktur organisasi di PT Welling Jaya Sejati Industrial, belum memiliki fungsi yang jelas untuk memfasilitasi sistem manajemen mutu perusahaan sehingga perlu adanya perubahan dalam struktur organisasinya. Dalam pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, audit mutu internal sangatlah penting dimana audit mutu internal berfungsi untuk menguji, menilai dan mengevaluasi aktivitas suatu perusahaan. Dalam struktur organisasi perusahaan harus terdapat seorang *management representative* (MR) yang nantinya akan membantu perusahaan melakukan audit *internal* perusahaan serta menjadi syarat untuk mengajukan ISO 9001:2008. *Management representative* (MR) tersebut dibantu oleh seorang *koordinator quality system* yang bertugas membantu MR untuk melaksanakan audit sistem dan *document control* yang bertugas menyimpan dan menyebarluaskan dokumen.



Gambar 3 Struktur Organisasi PT Welling Jaya Sejati Industrial

Kebijakan mutu PT. Welling Jaya Sejati Industrial adalah sebagai berikut :

- Selalu meningkatkan kualitas produk, proses, dan pelayanan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan konsumen
- Selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan lingkungan kerja
- Melakukan pemenuhan terhadap persyaratan dan perundang-undangan yang berlaku
- Selalu melakukan perbaikan berkesinambungan sistem manajemen mutu guna menjaga keefektifan sistem manajemen mutu.

Dalam mendukung aktivitas perusahaan, maka dibuat prosedur dan instruksi kerja yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan mulai dari penerimaan order sampai order sampai ke *customer*. Prosedur dan instruksi kerja yang dibuat adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja PT. Welling Jaya Sejati Industrial

Departemen	Prosedur Mutu	Instruksi Mutu
Marketing	Prosedur Mutu Penerimaan Order (PM-WJSI-MKT-001)	
	Prosedur Penanganan dan Retur Customer (PM-WJSI-MKT-002)	
	Prosedur Penyimpanan Produk Jadi (PM-WJSI-ADM-001)	
Administrasi	Prosedur Mutu Penyimpanan Bahan Baku (PM-WJSI-ADM-002)	
	Prosedur Pengiriman Produk Jadi (PM-WJSI-ADM-003)	
	Prosedur Pembuatan Surat Perintah Produksi (PM-WJSI-ADM-004)	
	Prosedur Mutu Pengeluaran Bahan (PM-WJSI-ADM-005)	
	Prosedur Mutu Pembelian Bahan Baku (PM-WJSI-PMB-001)	
Pembelian	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Bahan Baku (PM-WJSI-PMB-002)	
	Prosedur Seleksi Evaluasi Supplier (PM-WJSI-PMB-003)	
	Prosedur Penanganan Retur (PM-WJSI-PROD-001)	
	Prosedur Proses Produksi (PM-WJSI-PROD-002)	Instruksi Kerja <i>Setting</i> Mesin (IK-WJSI-PROD-series)
	Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Produk (PM-WJSI-PROD-003)	

Tabel 2 Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja PT. Welling Jaya Sejati Industrial (lanjutan)

Departemen	Prosedur Mutu	Instruksi Mutu
<i>Quality Control</i>	Prosedur Kalibrasi Alat (PM-WJSI-QC-001)	
	Prosedur <i>Quality Control</i> (PM-WJSI-QC-002)	
	Prosedur <i>Quality Control</i> Bahan Baku (PM-WJSI-QC-003)	
Personalia	Prosedur Perekrutan Karyawan (PM-WJSI-PSN-001)	
	Prosedur Pembayaran Gaji Karyawan (PM-WJSI-PSN-002)	
	Prosedur Pelatihan Karyawan (PM-WJSI-PSN-003)	
<i>Workshop</i>	Prosedur Perbaikan Matras (PM-WJSI-WRS-001)	
	Prosedur Permintaan Matras Baru (PM-WJSI-WRS-002)	
	Prosedur Peminjaman Matras (PM-WJSI-WRS-003)	
	Prosedur Pembuatan Matras (PM-WJSI-WRS-004)	
<i>Maintenance</i>	Prosedur Perawatan dan Perbaikan Mesin (PM-WJSI-MAINT-001)	Instruksi Kerja <i>Maintenance</i> Mesin (IK-WJSI-MAINT-001)

Setelah dilakukan proses perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, proses selanjutnya adalah implementasi. Proses implementasi dilakukan selama tanggal 20 November sampai 22 November 2012 adalah proses pra-implementasi yang meliputi proses sosialisasi kepada beberapa anggota manajemen dari PT. Welling Jaya Sejati Industrial mulai dari *top*, *middle* dan *low*. Setelah proses pra-implementasi, proses implementasi dimulai pada 23 November sampai dengan 11 Desember 2012. Prosedur yang diimplementasikan adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur Mutu Penerimaan Order (PM-WJSI-MKT-001)
- b. Prosedur Pembelian Bahan Baku (PM-WJSI-PMB-001)
- c. Prosedur Penyimpanan Bahan Baku (PM-WJSI-ADM-002)
- d. Prosedur Pembuatan Surat Perintah Produksi (PM-WJSI-ADM-004)
- e. Prosedur Pengiriman Produk Jadi (PM-WJSI-ADM-003)
- f. Prosedur Penyimpanan Produk Jadi (PM-WJSI-ADM-001)

- g. Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Produk (PM-WJSI-PROD-003)
- h. Prosedur Proses Produksi (PM-WJSI-PROD-002)
- i. Prosedur Penanganan Ketidaksesuaian Bahan Baku (PM-WJSI-PMB-002)

Setelah dilakukan proses implementasi terhadap prosedur yang telah dirancang, maka langkah yang dilakukan selanjutnya adalah dengan melakukan audit sasaran mutu guna mengetahui apakah sistem manajemen mutu yang telah dirancang mampu memenuhi sasaran mutu yang telah ditentukan. Berikut dibawah ini adalah rangkuman hasil audit sasaran mutu berdasarkan implementasi yang telah dilakukan :

Tabel 2 Sasaran Mutu dan Hasil Audit Sasaran Mutu

Departemen	Item Sasaran	Metode Pengukuran	Pencapaian	Keterangan
ADMINISTRASI Penyimpanan Bahan Baku	Bahan baku disimpan sesuai metode FIFOurut berdasarkan waktu kedatangan	Melakukan pengawasan dan pengamatan di gudang bahan baku	Masih ada bahan baku yang tidak sesuai dengan urutan.	Solusi : langsung dilakukan proses perapian sesuai dengan waktu kedatangan
Kepala Bagian Pembelian (Mingguan)	Pemberian label berdasarkan spesifikasi bahan baku (ukuran, ketebalan, tanggal kedatangan)	Melakukan pengawasan dan pengamatan di gudang bahan baku	Ada penulisan label yang tidak jelas	Solusi : menulis ulang spesifikasi produk dengan tulisan yang lebih jelas.
	Tidak ada kerusakan bahan baku saat penyimpanan (persentase kerusakan = 0%)	Persentase kerusakan : $\frac{\text{jumlah kerusakan}}{\text{jumlah barang di gudang}} \times 100\%$	Persentase kerusakan : 0%	Pengamatan dilakukan setiap hari
	Stok bahan baku antara arsip dan kenyataannya sama (selisih =0)	Selisih : (stok bahan baku-arsip = 0)	Selisih : 0	Pengamatan dilakukan setiap hari
ADMINISTRASI Penyimpanan Produk Jadi	Produk jadi disimpan sesuai metode FIFOurut berdasarkan tanggal kedatangan ke gudang (stok opname \leq 5 hari)	Stock opname = 5 hari (Tanggal stok keluar-tanggal stok masuk \leq 5)	Stock opname \leq 4 hari	Setelah selesai proses produksi, administrasi segera melakukan proses pengiriman kepada <i>customer</i>
Kepala Bagian Pembelian (Harian)	Tidak ada kerusakan produk jadi saat penyimpanan sampai pengiriman (persentase kerusakan = 0 %)	Persentase Cacat : $\frac{\text{jumlah cacat}}{\text{jumlah produksi}} \leq 1\%$	Persentase cacat : 0 %	
	Pengaturan penyimpanan produk jadi berdasarkan spesifikasinya	Melakukan pengawasan dan pengamatan di gudang produk jadi	Produk jadi disimpan sesuai dengan spesifikasinya	
MARKETING Penerimaan Order	Perusahaan dapat memenuhi semua <i>order</i> dari <i>customer</i> (Pemenuhan <i>order</i> = <i>order customer</i>)	Menghitung kekurangan order	Semua <i>order customer</i> selama bulan November berhasil terpenuhi	Order November = 5335 unit (dengan berbagai spesifikasi sepeda)
Kepala Bagian Marketing (Bulanan)	Ketepatan pemenuhan permintaan <i>customer</i> = 100%	Ketepatan pemenuhan : $\frac{\text{permintaan terpenuhi}}{\text{jumlah permintaan}} = 100\%$	Semua <i>order customer</i> selama bulan November berhasil terpenuhi	Order November = 5335 unit (dengan berbagai spesifikasi sepeda)

Tabel 2 Sasaran Mutu dan Hasil Audit Sasaran Mutu (lanjutan)

Departemen	Item Sasaran	Metode Pengukuran	Pencapaian	Keterangan
ADMINISTRASI Pembuatan Surat Perintah Produksi	Tiap kepala divisi mengerti, ingat, dan paham isi dari formulir tugas produksi yang menjadi tugasnya	Melakukan proses implementasi kepada setiap kepala divisi produksi	Semua kepala divisi produksi mengerti isi prosedur dan mampu menjalankan dengan baik	Kepala divisi meliputi kepala produksi proses pemotongan pipa dan plat, pembentukan komponen, pengelasan, dan pengecatan.
Mandor Produksi (Harian)	Jumlah produksi mampu memenuhi permintaan pelanggan (kekurangan produksi = 0)	Kekurangan produksi : jumlah produksi – order pelanggan = 0	Kekurangan Produksi : 0	
ADMINISTRASI Pengiriman Produk Jadi	Produk sampai ke tangan <i>customer</i> sebelum <i>due date</i> yang telah disepakati dengan kuantitas dan spesifikasi yang sesuai pesanan.	Melakukan pengecekan dan pemantauan surat jalan	Produk sampai ke tangan pelanggan sebelum <i>due date</i>	Jarang terjadi dikarenakan tidak ada <i>due date</i> dari pelanggan.
Kepala Bagian Administrasi (Harian)	Tidak ada kerusakan pada produk pada saat pengiriman sampai produk sampai ke <i>customer</i> . (persentase kerusakan = 0%)	Kerusakan = 0 Persentase Kerusakan : $\frac{\sum \text{kerusakan}}{\sum \text{produk yang dikirim}} \times 100\%$	Persentase kerusakan : 0%	Perhitungan kerusakan dilakukan secara manual.
	Keterlambatan pengiriman dalam satu bulan < 5 %	Keterlambatan pengiriman: $\frac{\text{jumlah keterlambatan}}{\text{jumlah pengiriman}} < 5\%$	Selama proses implementasi, tidak ada keterlambatan pengiriman ke <i>customer</i>	Keterlambatan jarang terjadi dikarenakan tidak ada <i>due date</i> dari pelanggan.
PEMBELIAN Pembelian Bahan Baku	Keterlambatan kedatangan bahan baku yang dikirim oleh <i>supplier</i> ≤ 1 hari	Keterlambatan kedatangan : <i>max</i> (tanggal kedatangan + 1)	Keterlambatan kedatangan : 0	
Kepala Bagian Pembelian (Mingguan)	Bahan baku yang diterima sesuai dengan spesifikasi yang dipesan (ketidaksesuaian = 0)	Menghitung banyaknya ketidaksesuaian	Persentase ketidaksesuaian : 0%	

Tabel 2 Sasaran Mutu dan Hasil Audit Sasaran Mutu (lanjutan)

Departemen	Item Sasaran	Metode Pengukuran	Pencapaian	Keterangan
PRODUKSI Proses Produksi	Pencapaian target hasil produksi sesuai SPP (kasus = 0)	Jumlah produksi – perencanaan produksi = 0	Bon Hasil produksi sesuai dengan surat perintah produksi	
Mandor Produksi (Harian)	Tidak ada kesalahan proses merakit komponen (Kesalahan perakitan =0)	Menghitung banyaknya kesalahan perakitan komponen.	Kesalahan perakitan = 0	
PRODUKSI Penanganan Ketidaksesuaian Produk-Proses Kepala Bagian Quality Control (Harian)	Persentase cacat menjadi 0%	<ul style="list-style-type: none"> Persentase Cacat : $\frac{\text{jumlah cacat}}{\text{jumlah produksi}} < 1\%$ 	Rata rata persentase cacat : 6.2%	Dari jumlah produksi berdasarkan SPP ditemukan rata-rata persentase cacat sebesar 6.2%
PEMBELIAN Penanganan Ketidaksesuaian Bahan Baku Kepala Bagian Pembelian (Harian)	Bahan baku yang diterima perusahaan harus sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan (% cacat = 0%)	$\% \text{ cacat bahan baku} = \frac{\sum \text{ketidaksesuaian}}{\sum \text{bahan baku yang datang}}$	Persentase cacat bahan baku = 0%	

Setelah dilakukan implementasi dan audit sasaran mutu dari beberapa prosedur mutu yang telah dirancang, langkah selanjutnya adalah proses evaluasi hasil implementasi tersebut. proses evaluasi dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada pihak-pihak terkait dengan pelaksanaan implementasi sejumlah 28 orang. Adapun pihak yang terkait dalam proses implementasi adalah 2 orang pemilik perusahaan, kepala pabrik, kepala bagian pembelian, 6 orang mandor (*injection*, pengecatan, pengelasan, *edblack*, komponen, potong plat dan pipa), 6 orang kepala gudang (gudang proses 1, 2, 3, produk jadi, *sparepart*, dan *edblack*), kepala bagian administrasi, kepala bagian marketing dan 10 orang operator.

Berdasarkan pembagian kuisioner, berikut adalah hasilnya :

Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Kuisioner dalam Persentase

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Penerapan prosedur mutu, instruksi kerja, surat perintah kerja dan formulir ini memudahkan pekerjaan Anda			17.86%	53.57%	28.57%
2	Kegiatan implementasi yang dilakukan sesuai untuk diterapkan pada tempat kerja Anda?				42.86%	57.14%
3	Kegiatan implementasi penerapan prosedur mutu ini memudahkan Anda dalam hal pemahaman proses yang lebih baik			17.86%	57.14%	25%
4	Kegiatan implementasi penerapan prosedur mutu ini dapat dilakukan secara berkesinambungan				60.71%	39.29%

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan hasil implementasi sudah baik dimana mayoritas responden menyatakan bahwa prosedur yang dirancang memudahkan pekerjaan, sudah sesuai dengan aktivitas perusahaan, membantu dalam pemahaman proses dan dapat diterapkan secara berkesinambungan.

Setelah dilakukan proses evaluasi dari hasil implementasi yang telah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi tindak lanjut sehingga tujuan penelitian benar-benar tercapai. Rekomendasi tindak lanjut yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan analisa hasil kuisioner dan wawancara langsung diketahui bahwa alasan responden menyatakan cukup terhadap hasil implementasi

dikarenakan kurang memahami arti dari simbol *flowchart* yang digunakan dalam proses dokumentasi prosedur mutu sehingga rekomendasi tindak lanjut yang dapat diberikan adalah dengan memberikan keterangan arti simbol dari *flowchart* yang digunakan pada prosedur mutu sehingga memudahkan pembaca untuk memahami prosedur tersebut dan aliran proses dari suatu aktivitas. Selain itu, solusi ini juga mampu menjadi media pembelajaran bagi seluruh elemen perusahaan sehingga setiap anggota perusahaan memahami arti dari simbol-simbol yang digunakan dalam proses dokumentasi prosedur mutu. Dengan demikian, penggunaan prosedur mutu akan menjadi optimal dan tujuan perusahaan akan tercapai.

- b. Perusahaan melakukan implementasi dan evaluasi lanjut dari beberapa prosedur mutu yang belum diimplementasikan didalam perusahaan sehingga prosedur mutu yang telah dirancang akan berfungsi secara optimal bagi aktivitas perusahaan dan bermanfaat dalam jangka panjang bagi perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan proses perancangan, pendokumentasian dan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berupa prosedur mutu, instruksi kerja dan catatan mutu lainnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan serta saran yang dapat diberikan kepada PT. Welling Jaya Sejati Industrial dengan tujuan peningkatan sistem manajemen mutunya. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan implementasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Dari hasil *scanning gap* dan analisisnya dapat diketahui bahwa perusahaan memiliki kelemahan di klausul 5 dan klausul 8.
- b. Perancangan prosedur mutu, instruksi kerja dan dokumentasi sistem manajemen mutu lainnya telah sesuai dengan keadaan dan kondisi perusahaan saat ini.
- c. Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah disebarkan kepada 28 anggota perusahaan yang terlibat dalam proses implementasi sistem manajemen

mutu yang telah dirancang, dapat disimpulkan bahwa pengimplementasian prosedur mutu, instruksi kerja dan catatan mutu lainnya memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT. Welling Jaya Sejati Industrial dalam proses peningkatan sistem manajemen mutunya adalah sebagai berikut :

a. Perusahaan

- Perusahaan secara berkesinambungan menerapkan dan melakukan pemeriksaan keefektifan penggunaan sistem manajemen mutu yang telah dirancang.
- Perusahaan memaksimalkan keterlibatan setiap anggotanya untuk melakukan pemeliharaan secara berkesinambungan terhadap dokumentasi sistem manajemen mutu yang telah dirancang.
- Aktivitas dokumen yang berada di Simpang dijadikan satu dengan perusahaan yang terletak di Gresik. Adanya penyatuan aktivitas ini bertujuan untuk mempermudah proses audit internal atau proses-proses lain yang mengharuskan dilakukan pemeriksaan dokumen.

b. Penelitian

- Dalam ISO 9001:2008 memuat persyaratan sistem manajemen mutu. Standar ini menentukan persyaratan sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk aplikasi internal oleh organisasi atau untuk sertifikasi atau untuk tujuan kontrak. Standar ini difokuskan pada efektifitas sistem manajemen mutu dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut melalui topik Sistem Pengukuran Kinerja dimana dilakukan pengukuran kinerja perusahaan menggunakan *Balanced Scorecard (Financial, customer, internal business process and learning & growth perspective)*
- ISO 9001:2008 merinci persyaratan dalam sistem manajemen mutu, bila organisasi menunjukkan kemampuannya dalam menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan

penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat melakukan proses penelitian lebih lanjut melalui topik Sistem Manajemen Mutu ISO 9004:2009 dimana peneliti dapat menggunakan metode scoring. Sistem Manajemen Mutu ISO 9004:2009 sebagai dokumen untuk menerapkan sistem manajemen mutu dimana dokumen ini sebagai standar acuan untuk pencapaian sukses yang berkelanjutan melalui pendekatan sistem manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Avinash Kumar Srivastav, 2010 , "Impact of ISO 9000 implementation on the organisation", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 27 Iss: 4 pp. 438 - 450
- Badan Standardisasi Nasional, 2010. *Handbook Standar Nasional Indonesia Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta : Badan Standardisasi Nasional.
- Suardi, Rudi, 2003. Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000. Jakarta : Penerbit PPM.
- Chatab, Nevizond. 1997. *Mendokumentasikan Sistem Mutu ISO 9000*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Francis Buttle, 1997, "ISO 9000: marketing motivations and benefits", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 14 Iss: 9 pp. 936 - 947
- Goetsch, David L. 2002. *Understanding and Implementing ISO 9000:2000, second Edition*,. United State of America : Pearson Education, Inc.
- Parung, Joniarto, 2008. Buku Ajar Metodologi Penelitian, Surabaya : Universitas Surabaya.
- Suardi, Rudi, 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Jakarta : Penerbit PPM.
- Yamit, Zulian, 2005. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia.
- <http://pend-ekonomi.blogspot.com/2012/07/pengertian-dan-dimensi-mutu.html>
akses pada 4 September 2012